

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji Waralaba Lokal Bakar Bakar Qito (BBQ) Di Kota Padang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen Bakar Qito (BBQ) sebagai berikut: umur yang paling banyak adalah 15-24 tahun sebanyak 87 orang, jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 59 orang, tingkat pendidikan yang paling banyak adalah perguruan tinggi sebanyak 85 orang, jenis pekerjaan yang paling banyak adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 74 orang, tingkat pendapatan <Rp 1.500.000 sebanyak 73 orang.
2. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa di Bakar Qito (BBQ) didapatkan rata rata 378,264 ini menunjukkan bahwa konsumen Bakar Qito (BBQ) sudah merasa puas, dimana konsumen dianggap puas karena berada pada nilai kelas interval 343-423.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan konsumen terhadap pelayanan Bakar Qito (BBQ), maka diharapkan mampu mempertahankan pelayanan, dan tetap mengedepankan kualitas dari pelayanan tersebut. Untuk kedepannya agar memperhatikan strategi pemasarannya dalam bidang meningkatkan fasilitas pendukung seperti parkir yang lebih luas, dan fasilitas lainnya.